

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KESADARAN, MOTIVASI,  
TINGKAT EKONOMI, PENYULUHAN, PELAYANAN FISKUS,  
PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI EMPIRIS PADA KPP SURABAYA WONOCOLO)**



**Oleh:**

**VENY SEPTIA ANDINI**

**NPM: 16.1.01.09944**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KESADARAN, MOTIVASI,  
TINGKAT EKONOMI, PENYULUHAN, PELAYANAN FISKUS,  
PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI EMPIRIS PADA KPP SURABAYA WONOCOLO)**



**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Akuntansi  
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

**Oleh:**

**VENY SEPTIA ANDINI**

**NPM: 16.1.01.09944**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KESADARAN, MOTIVASI,  
TINGKAT EKONOMI, PENYULUHAN, PELAYANAN FISKUS,  
PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(STUDI EMPIRIS PADA KPP SURABAYA WONOCOLO)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**VENY SEPTIA ANDINI**  
**NPM: 16.1.01.09944**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 15 Juli 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.

Anggota : 1. Dra. Yulastuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

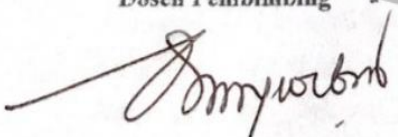
2. Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

  
Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., B.K.P., C.M.A., CA.

  
Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA

  
Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **VENY SEPTIA ANDINI**

N.P.M : **16.1.01.09944**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN, KESADARAN, MOTIVASI, TINGKAT EKONOMI, PENYULUHAN, PELAYANAN, PEMERIKSAAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA SURABAYA WONOCOLO)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Juli 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

  
Veny Septia Andini

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Veny Septia Andini  
NPM : 16.1.01.09944  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/25 September 1996  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1  
Alamat Rumah : Jl. Dukuh Setro Rawasan I/2 Surabaya  
Status : Belum Menikah  
No. HP : 082-131780455

### B. ORANG TUA

Nama : Suwandi  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Dukuh Setro Rawasan I/2 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Wisma Permai Barat LL/22 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Gading IX Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 9 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VII	2016-2020	-

#### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015	PT. Trisula Internasional Tbk,	<i>Marketing</i>	SPG
2016	PT. Metal Depot Indonesia	<i>Administration</i>	<i>Marketing</i>
2018	CV. Marina Motor	<i>Accounting</i>	<i>Finance</i>
2019	CV. Dwitunggal Birdnest	<i>Accounting</i>	<i>Finance</i>

Daftar riwayat hidup ini telah dibuat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juli 2020

Veny Septia Andini





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kesadaran, Motivasi, Tingkat Ekonomi, Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna mendapatkan Gelar Sarjana di Program Studi Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. R. Yudi Sidharta, S.E., M.S.A selaku dosen wali yang telah mendidik dan memberikan banyak waktu serta tuntunan selama masa perkuliahan.

4. Drs. Danny Wibowo, M.M., Ak., ACPA., BKP., CMA., CA., CPA., CLI., Cfra., CFE., Ak., CA., CPA(Aust) selaku dosen pembimbing saya yang telah dengan sangat sabar memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan riset .
7. Staf Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Wonocolo Surabaya yang telah membantu saya mendapatkan data-data yang saya butuhkan dengan pelayanan yang ramah.
8. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi Bapak Suwandi dan Ibu Ninik Kuswati yang selalu mendoakan saya selama pendidikan hingga selesainya skripsi ini, serta adik tercinta saya Verda Nolasari yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada saya sehingga bias menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman spesial saya Rizky Radian atas semangat dan upayanya untuk membuat pikiran saya tidak jenuh mengerjakan skripsi.
10. Sahabat, saudara saya Ayu Kartika yang sudah berjuang bersama selama perkuliahan dan melewati dunia persambatan skripsi ini bersama.



11. Sahabat tercinta saya Lita, Yunda, Aisa, Fahmi dan Yasmin yang telah memberikan saya semangat dan motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
12. Teman terbaik saya selama perkuliahan Gita Fatmalasari, Wigga Yustiawan, Galang Samudra dan Yonatan yang telah memberikan motivasi, bantuan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Seluruh teman-teman SAX-2 angkatan 2016 terima kasih 3,5 tahun kebersamaannya, saling dukungnya.
14. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca.

Surabaya, 15 Juli 2020

Veny Septia Andini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK .....	xix
<i>ABSTRACT</i> .....	xx
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
14.1 Latar Belakang Masalah .....	1
14.2 Rumusan Masalah .....	7
14.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
14.2.2 Perumusan Masalah.....	7
14.3 Tujuan Penelitian .....	8
14.4 Manfaat Penelitian .....	9
14.4.1 Kontribusi Praktis .....	9
14.4.2 Kontribusi Teoritis .....	9
14.4.3 Kontribusi Kebijakan .....	10
14.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
 <b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....</b>	 <b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 Pajak .....	11
1. Pengertian Pajak .....	11

2. Fungsi Pajak	11
3. Jenis Pajak	12
4. Asas Pemungutan Pajak	13
5. Sistem Pemungutan Pajak	15
2.1.2 Tingkat Pemahaman Pajak	16
2.1.3 Kesadaran Pajak	17
2.1.4 Motivasi	17
2.1.5 Tingkat Ekonomi	18
2.1.6 Penyuluhan Pajak	19
2.1.7 Pelayanan Fiskus	19
2.1.8 Pemeriksaan Pajak	20
2.1.9 Sanksi Pajak	20
2.1.10 Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Rerangka Pemikiran	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Definisi Variabel	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Analisis Deskriptif	41
3.5.2 Uji Instrumen Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	44

1. Uji Normalitas	44
2. Uji Moltikolinearitas	45
3. Uji Heteroskidasitas	45
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	46
1. Uji F	46
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	47
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	47
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	49
2. Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Wonocolo ..	50
3. Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	53
4. Batas Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo.....	54
5. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Wonocolo ....	55
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	57
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	58
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	59
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengetahuan Pajak ...	60
4.1.4 Deskriptif Hasil Penelitian .....	61
1. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Tingkat Pemahaman.....	62
2. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kesadaran Pajak .....	64
3. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Motivasi.....	65
4. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Tingkat Ekonomi .....	66

Penyuluhan Pajak .....	68
6. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pelayanan Fiskus.....	69
7. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Pemeriksaan Pajak .....	70
8. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Sanksi Pajak.....	71
9. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak .....	73
4.1.5 Uji Instrumen	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reliabilitas	77
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.1.7 Uji Asumsi Klasik	82
1. Uji Normalitas	82
2. Uji Multikolinearitas	84
3. Uji Heteroskedasitas	86
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	87
1. Uji F	88
2. Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	88
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t)	89
4.2 Analisis dan Pembahasan .....	93
4.2.1 Pengaruh Tingkat Pemahaman Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	93
4.2.2 Pengaruh Tingkat Kesadaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	93
4.2.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	94
4.2.4 Pengaruh Tingkat Ekonomi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	95
4.2.5 Pengaruh Penyuluhan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	96
4.2.6 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	96
4.2.7 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	97

4.2.8 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	97
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Keterbatasan.....	101
5.3 Saran.....	101
JADWAL PENELITIAN .....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	107







## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Surabaya.....	3
2. Karakteristik Jenis Kelamin .....	56
3. Karakteristik Usia .....	57
4. Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	58
5. Karakteristik Jenis Pekerjaan.....	59
6. Karakteristik Pengetahuan Pajak .....	59
7. Kelas Interval.....	61
8. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pemahaman .....	62
9. Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Pajak .....	63
10. Tanggapan Responden Terhadap Motivasi .....	65
11. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ekonomi.....	66
12. Tanggapan Responden Terhadap Penyuluhan Pajak .....	67
13. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Fiskus .....	68
14. Tanggapan Responden Terhadap Pemeriksaan Pajak.....	70
15. Tanggapan Responden Terhadap Sanksi Pajak .....	71
16. Tanggapan Responden Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	72
17. Hasil Uji Validitas.....	73
18. Hasil Uji Reliabilitas .....	77
19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	78
20. Hasil Uji Normalitas .....	82
21. Hasil Uji Multikolinearitas .....	84
22. Hasil Uji F .....	87
23. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	88
24. Hasil Uji t.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran .....	26
2. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak .....	49
3. Peta Wilayah Kerja Kantor KPP Pratama Surabaya Wonocolo .....	54
4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	83
5. Hasil Uji Heteroskedasitas dengan <i>Scatterplot</i> .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Lampiran Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan
6. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
10. Lampiran Plagiasi

